# 平成２１年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|---|---|
| **施 設 名** | 四日市市勤労者・市民交流センター |
| **所 在 地** | 四日市市日永東１丁目２番２５号 |
| **指定管理者** | **名　称**　アクティオ株式会社<br>**代表者**　代表取締役社長　植村　敏明<br>**住　所**　東京都目黒区下目黒１丁目１番１１号目黒東洋ビル４階 |
| **モニタリングの実施方針・方法等** | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。<br>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。 |
| **担当部課（問合せ先）** | 商工農水部　商業観光課<br>ＴＥＬ：０５９－３５４－８１７５<br>Ｅ－mail：syougyoukankou@city.yokkaichi.mie.jp |

**■ モニタリングの総合コメント**

四日市市勤労者・市民交流センター条例に定められた、「勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図る」という目的の達成に向けて、仕様書に定められた施設の管理運営等の業務が適正に実施されました。また利用者の利便向上に向けた各種の取り組みや接遇の向上、利用者間の交流促進に向けた事業やイベントの実施など、様々な対応がなされ利用者からも好評を得ています。施設の利用者数についても、昨年度実績より順調に増加しており、これまでの貸館を中心とした利用に加え、講座、サークル、イベントを目的とした新しい利用者が増えつつあることが伺えます。またロビーにて給茶サービスや雑誌・図書の配架、囲碁・将棋スペースの設置などを通して、日常的な利用者にとっても利用しやすい空間作りがされています。これらのことから、当該施設の設置目的である勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図ることができたと総合的に判断し、良好と評価します。

**■ 今後の業務改善に向けた考え方**

施設の管理運営について、概ね問題ありませんでした。
当施設は、平成２１年４月から、新たに旧勤労者総合福祉センター、旧労働福祉会館、旧勤労青少年ホームの３館を一体化し、従来の勤労者施設、若者向け施設というイメージを超えた、市民の交流施設として再編されたものです。指定管理者には、交流創造、交流促進という目的に向けて、どのような方策が適しているか今後も探求を続けていくとともに、空いている貸室の効率的な利用や、新しい利用者獲得に向けたＰＲによる利用者増を図ることで、収入増につなげていくことが必要と考えています。

## 基本的な考え方（施設の性格･目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

### 合目的性・公平性・効果性

仕様書に基づき適切に管理運営が行われました。また施設の設置目的である市民の交流施設として様々な取り組みが続けられており、利用者が施設を利用しやすい環境作りが目指されていました。

利用者の公平・平等性については、窓口、電話、インターネットなど様々な貸館受付手段を用意することで、広く施設の利用申込が可能になるよう対応がなされていました。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

事業運営に関する業務については、事業計画に則って適切に実施されました。ロビーなど共有スペースの利便性向上に向けた改善が継続的に行われており、利用者が利用しやすい環境作りが常に意識されていました。また講座やサークル、イベントに留まらず、各種の講演会や相談会の開催など、幅広い内容の事業を開催することで、利用者層の拡大に向けた取り組みも行われました。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や開館時間の遵守など、適正に運営されていました。また職員が欠員する場合や業務が多い時には、補充の職員が本社から派遣されるなど、確実な業務運営に向けて適切な対応がされていました。

施設の維持管理については、早い段階で職員自らが修繕や補修を行うことで、経費の節減が図られるとともに、常に適切な状態を保つ努力がなされていました。一方で、深刻なものについては、速やかに報告がなされ、市側としても、適切な対応を取ることができました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

貸館使用料、講座受講料等の収入や、施設管理費等の支出について適切に処理され、領収書や経理関係調書も整理されていました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルを作成し、防災訓練や応急救護訓練についても定期的に実施されていました。

個人情報保護についても、指定管理者独自の保護規定の整備やプライバシーマーク認定の取得などに加え、定期的に研修も行われていました。

また仕様書で定められた損害賠償責任保険にも加入しています。

### 社会性（環境等への配慮）

不要な電灯の消灯など環境に配慮した取り組みがなされています。

また、イベントなどにおいて、地域や老人保健施設、福祉施設などを招待するなど、他施設との連携を図る努力がなされています。

## 事業収支

### 経済性

事業収支については、当初の計画の範囲内において適性に執行されています。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

財務状況について事業報告書および決算報告書を分析した結果、問題は無いと判断しました。

# 施設概要調書

**1.施設の概要** **平成21年度**

| 施設名 | 四日市市勤労者・市民交流センター | | 所管課:商業観光課 |
|---|---|---|---|
| 所在地 | 四日市市日永東１丁目２番２５号 | | 設置年月:平成２１年４月１日 |
| 設置目的 | 勤労者をはじめとする市民の世代を越えた交流を促進し、もって市民の福祉の向上を図るため | | |
| 設置の根拠（法令、条例等） | 四日市市勤労者・市民交流センター条例 | | |
| 施設の概要 | | 敷地面積（㎡） | 2,900.61（本館）<br>1,140.69（東館）<br>1,328.48（北館） |
| | | 延床面積（㎡） | 1,261.46（本館）<br>1,220.00（東館）<br>1,247.69（北館） |
| | 設備の概要 | （本館）<br>鉄筋コンクリート造２階建　平成3年2月竣工<br>１階　多目的ホール、会議室、情報・展示コーナー、<br>　　　更衣・シャワー室（男女別）<br>２階　研修室、研修会議室、教養文化室<br><br>(東館)<br>鉄筋コンクリート造３階建　エレベーター1基　平成3年2月竣工<br>１階　団体事務室２部屋、第１会議室<br>２階　団体事務室１部屋、第３会議室、第４会議室、第５会議室<br>３階　第２会議室、大会議室<br><br>（北館）<br>鉄筋コンクリート造３階建　昭和45年5月竣工<br>１階　娯楽談話室、喫茶コーナー、会議室、事務室､相談室<br>２階　調理室、和室、集会室、講習室、図書室<br>３階　軽運動室、音楽室<br><br>（屋外）<br>陶芸室、テニスコート２面 | |
| | 事業概要 | ・貸館<br>・利用者層の拡大、利用者間・世代間の交流の促進に資する事業<br>・クラブ、サークル活動など自主的な活動の支援<br>・利用者相互の交流、コミュニケーション機会の提供 | |

**２．運営状況**

| 項目 | 実施計画 | 実施内容（事業報告書） | 計画対比 |
|---|---|---|---|
| 開館日数 | ３０８日 | ３０８日 | 計画通り |
| 開館時間 | ９:００～２１:００ | ８:３０～２１:００ | 計画通り |

**３．利用実績**

| 項目 | 実施計画（前年度実績） | 実施内容（事業報告書） | 計画対比 |
|---|---|---|---|
| 延べ利用者数 | 83,559人 | 87,471人 | 3,912人 |
| 平均利用率 | 32.0% | 37.8% | 5.8% |

## ４．事業収支

（単位:円）

| 項目 | 実施計画 | 実施内容（事業報告書） | 計画対比 |
|---|---|---|---|
| 指定管理料 | 38,900,000 | 38,900,000 | 0 |
| 貸館使用料 | 8,760,000 | 7,832,520 | △ 927,480 |
| 自主事業収入 | 1,800,000 | 724,000 | △ 1,076,000 |
| 収入計 | 49,460,000 | 47,456,520 | △ 2,003,480 |
| 人件費 | 19,255,000 | 20,227,288 | 972,288 |
| 管理費 | 21,888,000 | 20,736,713 | △ 1,151,287 |
| 消耗品費 | 758,000 | 987,028 | 229,028 |
| 燃料費 | 0 | 0 | 0 |
| 印刷製本費 | 500,000 | 212,130 | △ 287,870 |
| 光熱水費 | 7,404,000 | 7,297,877 | △ 106,123 |
| 修繕料 | 1,550,000 | 708,197 | △ 841,803 |
| 通信運搬費 | 558,000 | 469,531 | △ 88,469 |
| 広告料 | 120,000 | 50,000 | △ 70,000 |
| 手数料 | 0 | 0 | 0 |
| 保険料 | 171,000 | 280,768 | 109,768 |
| 委託料 | 10,391,000 | 10,080,885 | △ 310,115 |
| 賃借料 | 162,000 | 160,952 | △ 1,048 |
| その他 | 274,000 | 489,345 | 215,345 |
| 事業費（ソフト事業等） | 4,000,000 | 4,033,693 | 33,693 |
| 一般管理費 | 4,317,000 | 4,317,000 | 0 |
| 支出計 | 49,460,000 | 49,314,694 | △ 145,306 |
| 収　支 | 0 | △ 1,858,174 | △1,858,174 |

# 平成２１年度　四日市市勤労者・市民交流センター　運営状況　チェックシート

## １．運営企画

| 項目 | 実施計画 | 実施内容 | 計画対比 | 検証・分析等 | 適否 |
|---|---|---|---|---|---|
| 開館日数 | ３０８日 | ３０８日 | 計画通り | 仕様書よりも早めの時間から開館されている。<br>特に申込の多い月初日は7時頃には開館している。 | 適 |
| 開館時間 | 9:00～21:00 | 8:30～21:00 | 計画より30分早く開館 | | 適 |
| 事業開催 | 別紙のとおり | | 計画通り | | 適 |

## ２．利用実績

| 項目 | 実施計画 | 実施内容 | 計画対比 | 検証・分析等 | 適否 |
|---|---|---|---|---|---|
| 延べ利用者数 | 83,559 | 87,471 | 3,912 | 利用者数、稼働率ともに昨年度実績を上回っている。<br>昨年度までは貸館中心の運営であったところ、今年度からソフト事業についても取り組む仕様としたことで、利用者の増加につながっている。<br>今後は、稼働率の向上にも続けて取り組むよう求めていく。 | 適 |
| 事業参加者数 | - | 3,906 | - | | 適 |
| 講座等 | - | 2,214 | - | | 適 |
| 各種イベント | - | 1,692 | - | | 適 |
| サークル参加者 | - | 4,200 | - | | 適 |
| 貸室稼働率 | 32.0% | 37.8% | 5.8% | | 適 |

## ３．事業収支

| 項目 | | 実施計画 | 実施内容 | 計画対比 | 検証・分析等 | 適否 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 貸館収入 | 本館 | 4,700,000 | 3,413,805 | △ 1,286,195 | 収入全体としては概ね予算どおりの収入を確保できているが、自主事業収入など予算を大きく割り込んでいる項目もあり、予算の精査を行うとともに、収入増に向けた自主事業の組み立てについて、指定管理者に検討を求めている。（本館貸館収入については後記） | 適 |
| | 東館 | 2,980,000 | 3,469,305 | 489,305 | | 適 |
| | 北館 | 1,080,000 | 949,410 | △ 130,590 | | 適 |
| 指定管理料 | | 38,900,000 | 38,900,000 | 0 | | 適 |
| 自主事業収入 | | 1,800,000 | 724,000 | △ 1,076,000 | | 適（条） |
| 収入計 | | 49,460,000 | 47,456,520 | △ 2,003,480 | | 適 |
| 人件費 | | 19,255,000 | 20,227,288 | 972,288 | 〔勤務体制：正職３人，臨時５人〕<br>当初7人体制で運営を開始したが、受付サービスの向上を目指して、7月から臨時職員を1名増員している。<br><br>○印刷については、外部発注ではなく内製にて対応したため、その分の消耗品費が増加している。<br><br>○指定管理者で可能な修繕については指定管理者で対応することにより、修繕費の支出を抑えている。<br><br>○保険料について、当初施設で日常的に発生する可能性のあるリスク対応の保険のみに加入していたが、その後、新規のイベントについては個別に加入したため、その分の保険費用が新たに発生している。<br><br>○その他（車両維持費）について、当初予算では車両リース料のみを計上していたため。（燃料代、自動車保険代については当初計上漏れ） | 適 |
| 管理費 | | 21,888,000 | 20,736,713 | △ 1,151,287 | | 適 |
| 消耗品費 | | 758,000 | 987,028 | 229,028 | | 適 |
| 燃料費 | | 0 | 0 | 0 | | - |
| 印刷製本費 | | 500,000 | 212,130 | △ 287,870 | | 適 |
| 光熱水費 | | 7,404,000 | 7,297,877 | △ 106,123 | | 適 |
| 修繕料 | | 1,550,000 | 708,197 | △ 841,803 | | 適 |
| 通信運搬費 | | 558,000 | 469,531 | △ 88,469 | | 適 |
| 広告料 | | 120,000 | 50,000 | △ 70,000 | | 適 |
| 手数料 | | 0 | 0 | 0 | | - |
| 保険料 | | 171,000 | 280,768 | 109,768 | | 適 |
| 委託料 | | 10,391,000 | 10,080,885 | △ 310,115 | | 適 |
| 賃借料 | | 162,000 | 160,952 | △ 1,048 | | 適 |
| その他 | | 274,000 | 489,345 | 215,345 | | 適 |
| **事業費（ソフト事業等）** | | 4,000,000 | 4,033,693 | 33,693 | | 適 |
| 一般管理費 | | 4,317,000 | 4,317,000 | 0 | | 適 |
| 支出計 | | 49,460,000 | 49,314,694 | △ 145,306 | | 適 |
| 収　支 | | 0 | △ 1,858,174 | △1,858,174 | | |

**総合コメント**

**施設利用者数が順調に増加しているとともに、貸館に因らない利用者の獲得にも成功しており、有効的な施設運用がされていると判断できる。利用者に交流の場を提供し交流の機会を促進するという本施設の設置目的に合致した運営が行われていると認められる。**

**収支についても、概ね予算どおりの執行が行われており、適正と認めることができる。**

# 平成２１年度　四日市市勤労者・市民交流センター　運営状況　チェックシート①－２

<table>
<tr><th colspan="2">項目</th><th>事業分析</th><th>適否判断</th></tr>
<tr><td colspan="2">利用実績</td><td>貸館業務に加え、講座の主催やサークル活動の支援、イベントの実施により、施設利用者が順調に増加している。<br>また、貸館利用時にも、利用者との交流が積極的に図られており、さらなる貸館利用やイベントへの参加など、リピーターの獲得にも効果が現れている。<br>加えて、談話スペースを整備し、給茶のサービスや図書・雑誌の配架、囲碁・将棋スペースの設置などにより、貸館利用に因らない施設利用者の獲得と市民交流の促進も図られている。<br>以上から、利用者間、利用者とスタッフとの交流の場を提供するという当施設の設置目的に沿った適切な利用がなされていると認めることができる。</td><td>適</td></tr>
<tr><td rowspan="2">事業<br>収支</td><td>収入</td><td>全体として、概ね予算どおりの収入が確保できているが、自主事業収入など予算額を大きく下回っている費目については、積算の精査とともに、収入増に向けた自主事業の組み立てについて、検討するよう求めている。<br>また、本館の貸館利用料について予算額を下回っている理由としては、当該指定管理者は今年度から新たに当施設の指定管理業務を受託しており、前指定管理者が予約受付・収受した貸館利用料（多目的ホールについて６ヶ月前、その他は３ヶ月前から予約可）について、前指定管理者の収入となってしまっていることから、予算額を下回る結果となっている。次年度からは改善される見込み。</td><td>適</td></tr>
<tr><td>支出</td><td>全体として、概ね予算どおりの支出が行われ、適正に事業が実施されていると認めることができる。<br>一方で、一部の費目に予算額との乖離が見られるが、受託初年度のため、実績を反映させた予算編成が難しかったことが原因と思われる。<br>また、印刷費や修繕料については、外注ではなく、極力内製によって対応しているため、実際の支出が減っているという側面もある。<br>次年度以降は、支出予算額の精査を行い、より実行可能性の高い予算編成を求めている。</td><td>適</td></tr>
</table>

# 平成２１年度 四日市市勤労者・市民交流センター　業務の履行状況　チェックシート

| 分類 | 対象 | 項目 | 確認方法 | 検証・分析等 | 適否 |
|---|---|---|---|---|---|
| 総則 | 業務従業者の要件等 | 業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか | 4月・7月<br>書類確認 | 役割分担表、緊急連絡網ともに整備、提出されている。 | 適 |
| | 法令等の遵守 | 法令等で定められた書類を提出したか | 書類確認 | 防火管理者、消防計画届出（4月）<br>ＰＣＢ廃棄物届出（5月）<br>建築物定期点検、防火対象物点検結果報告書（7月）<br>消防用設備点検結果報告書（2月） | 適 |
| | 報告書等の提出 | 各業務計画書・報告書は提出されたか | 書類確認 | 事業計画、事業報告、月次報告ともに提出されている。 | 適 |
| | | 自主事業の計画書・報告書は提出されたか | 4月・3月<br>書類確認 | 事業計画、事業報告ともに提出されている。 | 適 |
| | | 収支予算書・決算書は提出されたか | 4月・3月<br>書類確認 | 予算書、決算書ともに提出されている。 | 適 |
| | 意思疎通 | 市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか | 毎月2回以上面談<br>電話連絡随時 | 十分な情報共有がなされている。 | 適 |
| | 各種管理記録等の整備保管 | 各種業務計画書が整備、保管されているか | 現地確認随時 | 適切に整備・保管されている。<br>（電子データ、バックアップ有） | 適 |
| | | 業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか | 現地確認随時 | 適切に整備・保管されている。<br>（電子データ、バックアップ有） | 適 |
| | | 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで） | 現地確認随時 | 適切に整備・保管されている。<br>（電子データ、バックアップ有） | 適 |
| | | 付保している保険を市に通知しているか（更新を含む） | 3月書類確認 | 通知を受けている。 | 適 |
| | 非常時・緊急時の対応 | 緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか | 書類確認 | 適切に整備・保管されている。 | 適 |
| | | 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか | 電話確認 | 警報発令時、施設に常駐し適切に対応している。 | 適 |
| | | 事故等の報告書が提出されたか | ― | 特に報告を要する事故は発生しなかった。 | 適 |
| 建築物保守管理 | 点検・保守 | 点検・保守は確実に行われているか | 書類確認<br>（月次報告） | 適切に行われている。 | 適 |
| | | 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか | 書類確認 | 適切に行われている。 | 適 |
| 設備保守管理 | 取扱説明書 | 機器等の取扱説明書が整備・保管されているか | 現地確認 | 適切に整備・保管されている。 | 適 |
| | 点検・保守 | 点検・保守は確実に行われているか | 書類確認<br>（月次報告） | 適切に行われている。 | 適 |
| | | 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか | 4月書類確認 | 適切に行われている。 | 適 |
| 備品・什器等保守管理 | 取扱説明書 | 機器等の取扱説明書が整備・保管されているか | 4月現地確認 | 適切に整備・保管されている。 | 適 |
| | 点検・保守 | 点検・保守は確実に行われているか | 現地確認随時 | 適切に行われている。 | 適 |
| 外構施設保守管理 | 点検・保守 | 点検・保守は確実に行われているか | 現地確認随時 | 適切に行われている。 | 適 |
| 清掃業務 | 清掃 | 清掃は確実に行われているか | 現地確認随時 | 適切に行われている。 | 適 |
| 警備業務 | 業務等 | 業務が計画書に基づいて実施されているか | 現地確認<br>聞き取り | 定期的に研修を実施している。 | 適 |
| | | 不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか | 書類確認 | 定期的に研修を実施している。 | 適 |
| | 鍵管理 | マスターキー等の管理は適切か | 現地確認随時<br>書類確認 | 適切に管理されている。<br>鍵保有者リストの整備も行われている。 | 適 |
| | 防災 | マニュアルは作成されているか | 書類確認 | 定期的に訓練を実施している。 | 適 |
| 植物育成管理業務 | 樹木管理 | 剪定時期等は適切か | 現地確認随時 | 適切に行われている。 | |
| | 花壇管理 | 四季の植栽は適切か | | | |
| 施設利用案内 | 行事開催案内 | パンフレット類は整備されているか | 現地確認随時 | 施設全体のパンフレットに加えて、イベント・講座ごとに定期的にチラシを作成・配布されている。 | 適 |
| | ホームページ作成 | ホームページは更新されているか | 更新状況をHP閲覧して確認 | ブログも活用し随時情報の発信が行われている。 | 適 |
| 管理システム受付業務 | 機器管理 | 研修を実施しているか | | | |
| | システム管理 | 更新・変更は常になされているか | | | |
| | | トラブルに対応したか | | | |

**総合コメント**

**適切に施設の管理・運営が行われている。提出書類についても適宜提出されているとともに、適切に整備・保管され、電子データ等を用いてバックアップも行われている。また定期的に研修・実地訓練も行われており、実行可能な体制作りに向けた取り組みがなされている。**

**平成２１年度　四日市市勤労者・市民交流センター　自主事業の実施状況　チェックシート**

| 項目 | 実施計画 | 実施内容 | 検証・分析等 | 適否 |
|---|---|---|---|---|
| 自主講座 | ７講座 | ８講座<br>（英会話、陶芸×３、日本語、<br>琴、書道ペン習字、子育て応援）<br>参加者数　2,214人 | 利用者ニーズに合った講座を模索しながら、小学生から高齢者までの幅広い世代を対象とした講座を開講し、利用者間の交流促進に寄与している。<br>また日本語講座を通じて国際交流にも取り組んでいる。 | 適 |
| クラブ・サークル活動の支援 | クラブ・サークル活動の支援（募集掲示板の設置、参加問合せの代行） | １３サークルが活動<br>参加者数　4,200人 | 登録クラブ・サークルの数が増えてきており、利用者間の交流促進に寄与している。 | 適 |
| 自主事業 | 交流イベントの開催（年２回）<br>福祉ネットワークづくり<br>バスツアーの開催<br>各種相談事業 | ○交流イベント<br>１１月：秋のフェスティバル<br>利用者の交流に加えて、市民一般への施設ＰＲを行い、センターの認知度ＵＰと利用促進を図った。<br>３月：年齢層別に防犯をテーマとした安全安心講座を開催<br>○福祉ネットワークづくり<br>まちかど相談室という形で月２回、理学療法士・作業療法士・認知症ケア専門士・福祉住環境コーディネーター、建築士などの専門家を集めた相談会を開催。<br>○バスツアー（８月、３月）<br>施設利用者間の交流を深めるとともに、これまで施設になじみの無い方への施設ＰＲも兼ねて実施。<br>○若年者向けの相談を随時実施。<br>参加者数　1,692人 | 定期的に施設を利用している利用者間の交流促進に加え、新たな利用者の獲得に向けた事業も行われている。<br>福祉ネットワークや若者向けの各種相談など、個人を対象とした事業も行われ、これまでの貸館施設としての運営では取り込めなかった方々の利用促進にも取り組んでいる。 | 適 |

**総合コメント**

**交流の場の提供と交流の促進という目的に向けて、計画通りの事業が実施されている。**

**事業の実施に加え、ロビーでの給茶サービスや雑誌・図書の配架、囲碁・将棋スペースの設置などにより、日常的に利用者が利用しやすい空間作りもなされており、設置目的に沿った配慮がなされている。**

## 平成２１年度　四日市市勤労者・市民交流センター　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

| 分類 | 対象 | 項目 | 確認方法 | 検証・分析等 | 適否 |
|---|---|---|---|---|---|
| 総則 | 意思疎通 | 市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか | 毎月2回以上面談<br>電話連絡随時 | 十分な情報共有がなされている | 適 |
| | 記録 | 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか | 書類確認<br>（月次報告）<br>現場確認随時 | 適切に整備、保管されている | 適 |
| 建築物保守管理 | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 随時電話連絡 | 簡易な不具合であれば迅速に対応がされている<br>業者対応、見積取得も迅速に行われている | 適 |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | 修理 | 修繕工事は適切であったか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| 設備保守管理 | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 随時電話連絡 | 簡易な不具合であれば迅速に対応がされている<br>業者対応、見積取得も迅速に行われている | 適 |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | 修理 | 修繕工事は適切であったか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| 備品・什器等保守管理 | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 随時電話連絡 | 簡易な不具合であれば迅速に対応がされている<br>業者対応、見積取得も迅速に行われている | 適 |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | 修理 | 修繕工事は適切であったか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| 外構施設保守管理 | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 随時電話連絡 | 簡易な不具合であれば迅速に対応がされている<br>業者対応、見積取得も迅速に行われている | 適 |
| | | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか | 随時電話連絡 | 速やかに報告がなされている | 適 |
| | 修理 | 修繕工事は適切であったか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |

**総合コメント**

**点検保守・修理について、施設の老朽化が進み、設備自体の更新が必要になる中、適切かつ速やかに対応できている。特に簡便な修繕については、指定管理者自らが早めに対応をすることで、経費の節減を図ると同時に常に適切な状態が保たれるよう努力がされている。**

## 平成２１年度　四日市市勤労者・市民交流センター　サービスの質　チェックシート

| 分類 | 対象 | 項目 | 確認方法 | 検証・分析等 | 適否 |
|---|---|---|---|---|---|
| 運営業務 | 使用許可、利用料金の徴収 | スムーズに予約できたか | 随時現地確認 | 利用者からのクレームは特段受けていない | 適 |
| | | 許可証は速やかに発行されたか | 随時現地確認 | 予約システムを利用し、使用料の収受と同時に許可証の発行がされている。 | 適 |
| | 施設利用案内 | 行事開催案内の時期は適切か | 随時現地確認<br>HP閲覧 | ＨＰ、チラシにて適切に行われている | 適 |
| | | ホームページは見易いか | 随時HP閲覧 | 見易く作成されており、定期的に更新もされている | 適 |
| | 受付・応対業務 | 担当者の接客態度は良かったか | アンケート | 高評価を得ている | 適 |
| | | 使用者に対する指導は適切であったか | 随時現地確認 | 利用方法について適切な指導がされているほか、改善についても迅速に行われている | 適 |
| | | 業務従業者は名札を着用しているか | 随時現地確認 | 着用を確認 | 適 |
| | 運営業務 | 講座やイベントは満足できる内容であったか | アンケート | 高評価を得ている | 適 |
| 維持管理業務 | 施設・設備の保守管理業務 | 施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか | 随時現地確認 | 迅速、適切に処置されている | 適 |
| | | 設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか | 随時現地確認 | 迅速、適切に処置されている | 適 |
| | 清掃業務 | トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか | 随時現地確認 | 常に適切な状態に保たれている | 適 |
| | | 全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか | 随時現地確認 | 清潔に保たれている | 適 |
| | 警備業務 | 避難経路には障害物がないか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| | 外構・植栽管理業務 | 機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| | | 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| | | 樹木・花壇は見栄え良く管理されているか | | | |
| | | 草刈りや除草はされているか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| | 環境衛生管理業務 | 快適に利用できる環境となっていたか | 随時現地確認 | 高評価を得ている | 適 |
| | 廃棄物処理業務 | 廃棄物は適切に分別が行われていたか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |
| | 備品管理業務 | 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか | 随時現地確認 | 適切に処理されている | 適 |

**総合コメント**
**アンケート結果より、接遇、施設管理については好意的な回答が多かった。**
**講座やイベントについては、積極的に利用者を運営に関わらせることによって、より満足度の高いものとなるような工夫がされている。**